

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konflik Peran (*Role Conflict*)

2.1.1.1 Pengertian Konflik Peran

Hanna dan Firnanti (2013:18) mengemukakan bahwa konflik peran merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan individu dalam organisasi dalam menjalankan pekerjaannya yang bermula dari munculnya dua perintah yang diterima secara bersamaan yang berakibat pada menurunnya motivasi kerja. Konflik peran muncul ketika seseorang mendapatkan peran yang mempersulit dirinya dalam menyesuaikan dengan peran lainya (Robbins dan Judge, 2015:183)

Menurut Azizah (2015:26), konflik peran adalah suatu keadaan yang muncul ketika seseorang merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan. Konflik peran juga bisa timbul akibat adanya pertentangan tugas dan tanggung jawab, tugas bukan bagian pekerjaan, tuntutan yang bertentangan, dan antara nilai dan keyakinan pribadi bertentangan saat melakukan pekerjaan.

Sementara menurut Hardiani *et.al* (2017:90), konflik peran merupakan suatu konflik yang muncul dikarenakan adanya beberapa perintah/peran yang dilaksanakan secara bersamaan sehingga mengabaikan perintah atau peran yang lainnya.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran adalah kondisi ketidaknyamanan individu dalam menjalankan pekerjaannya yang timbul karena adanya beberapa perintah/peran yang muncul secara bersamaan sehingga menyebabkan dia kesulitan dalam menyesuaikan perannya.

2.1.1.2 Indikator Konflik Peran

Indikator konflik peran menurut Hanna dan Firnanti (2013:25) adalah sebagai berikut ;

1. Pekerjaan yang Berbeda-Beda

Bekerja dengan dua kelompok atau lebih dengan cara melakukan pekerjaannya berbeda-beda

2. Sumber Daya Manusia

Menerima penugasan tanpa didukung sumber daya manusia yang cukup untuk melaksanakannya

3. Mengesampingkan aturan

Mengesampingkan aturan agar dapat menyelesaikan tugas

4. Kegiatan yang Tidak Perlu

Melaksanakan kegiatan yang sebenarnya tidak perlu untuk dilakukan seperti biasanya

5. Pertentangan Peran

Menerima beberapa permintaan untuk melakukan pekerjaan yang saling bertentangan

6. Pekerjaan yang Tidak Dapat Diterima Orang Lain

Melakukan pekerjaan yang tidak dapat diterima oleh orang lain atau seseorang.

2.1.2 Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*)

2.1.2.1 Pengertian Ketidakjelasan Peran

Hanna dan Firnanti (2013:13) mengemukakan bahwa “ketidakjelasan peran adalah tidak adanya kejelasan mengenai harapan-harapa pekerjaan, metoda-metoda dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan ketidaktahuan akan konsekuensi dari kinerja atau peranan tertentu.” Ketidakjelasan peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. (Rosaputri, 2015:32).

Menurut Afriliana Berdi dan Umi Narimawati (2018:2), ketidakjelasan peran terjadi ketika seseorang tidak memahami perannya sebagai karyawan mengenai apa yang harus dilakukan dan dikerjakan dikarenakan kurangnya informasi mengenai sebuah peran serta ketidakjelasan prosedur pekerjaan yang ada didalam perusahaan.

Menurut Robbins dan Judge (2015:306) menyatakan bahwa ketidakjelasan peran timbul ketika ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Ketidakjelasan peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti cara merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Ketidajelasan peran (*role ambiguity*) muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ketidajelasan peran merupakan kesenjangan pemahaman, ketidakpastian, dan ketidakjelasan apa yang harus dilakukan seseorang individual dalam melakukan pekerjaannya. (Cendana dan Suaryana, 2018:1149).

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran adalah ketidaktahuan seseorang akan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu dikarenakan kurangnya informasi atau tidak adanya informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan tugasnya.

2.1.2.2 Indikator Ketidajelasan Peran

Indikator ketidakjelasan peran menurut Hanna dan Firnanti (2013:25) adalah sebagai berikut;

1. Kejelasan Tujuan

Tidak mengetahui tujuan yang jelas mengenai pekerjaan yang dilakukannya.

2. Alokasi Waktu

Tidak mengetahui bagaimana cara membagi waktu yang dimiliki untuk pekerjaannya.

3. Tanggung Jawab

Tidak mengetahui pasti tanggung jawab mengenai pekerjaannya.

4. Harapan

Tidak mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan perusahaan dari dirinya.

5. Wewenang

Tidak mengetahui pasti wewenang yang dimiliki saat menjalankan tugas.

6. Deskripsi Pekerjaan

Tidak mendapatkan penjelasan yang jelas yang menunjukkan apa yang harus dilakukan dalam pekerjaannya.

2.1.3 Dukungan Sosial (*Social Support*)

2.1.3.1 Pengertian Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (2011:83) menyatakan bahwa “*social support refers to comfort, caring, esteem, or help available to a person from other people or group*” maksudnya yaitu dukungan sosial mengacu pada kenyamanan, penghargaan, perhatian atau segala bentuk bantuan yang diterima dari orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain merupakan bentuk dukungan sosial tergantung pada bagaimana individu tersebut merasakan hal tersebut sebagai dukungan sosial.

Menurut Prijayanti (2015:26) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah suatu perasaan nyaman, adanya perhatian, penghargaan atau bantuan yang diperoleh individu dari individu atau kelompok. Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seorang karyawan dari rekan kerja ataupun atasannya (Romadhoni *et.al*, 2015:132).

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain sehingga timbul perasaan nyaman, merasa dihargai dan diperhatikan.

2.1.3.2 Indikator Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (2011:83), menuturkan ada empat indikator dukungan sosial, yaitu :

a. Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dukungan jenis ini meliputi rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Biasanya, dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi atau mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai terhadap individu.

b. Dukungan Instrumental (*Instrumental Support*)

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini, lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk atau meminjamkan uang atau lain-lain yang dibutuhkan individu.

c. Dukungan Informasi (*Informational Support*)

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasehat saran atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini, biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan atau seseorang profesional seperti dokter atau psikolog.

d. Dukungan Persahabatan (*Companionship Support*)

Dukungan yang berupa adanya kebersamaan, kesediaan dan aktivitas sosial yang sama.

2.1.4 Kelelahan Kerja (*Burnout*)

2.1.4.1 Pengertian Kelelahan Kerja

Menurut Kartono (2017:37) mengatakan bahwa kelelahan kerja merupakan kondisi yang dialami oleh seseorang yang ditandai dengan kelelahan, stres kerja, dan berkurangnya pencapaian pribadi.

Surya dan Adiputra (2017:13) mengungkapkan bahwa kelelahan kerja adalah suatu gejala yang ditandai dengan kelelahan emosional dan perubahan sikap ke orang di sekitarnya yang terjadi akibatnya banyaknya beban kerja yang biasanya terjadi di lingkungan pekerjaan saja.”

Menurut Romadhoni *et.al* (2015:129), kelelahan kerja adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental yang dialami oleh pekerja yang berhadapan langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan yang disebabkan oleh tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai, masalah psikologis ataupun fisik pekerja

Menurut Prijayanti (2015:16), kelelahan kerja merupakan meningkatnya perasaan kelelahan, emosional, berkembangnya perilaku dan perasaan terhadap seseorang serta evaluasi negative terhadap pekerjaan yang terjadi pada karyawan.

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja adalah kondisi kelelahan yang dialami seseorang karena bekerja meliputi kelelahan fisik, emosional dan perubahan perilaku terhadap seseorang.

2.1.4.2 Indikator Kelelahan Kerja

Menurut Kartono (2017:38), menuturkan ada tiga indikator kelelahan kerja yaitu :

a. Kelelahan (*Exhaustion*)

Ditandai dengan perasaan letih baik secara fisik seperti sakit fisik, insomnia dan lain-lain. Kelelahan mental, seperti merasa tidak bersemangat, merasa tidak bahagia, dan lain-lain. Kelelahan emosional seperti merasa tertekan, jenuh, sedih, dan lain-lain.

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Mengacu pada sikap negatif, kasar dan sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan

c. Rendahnya Pencapaian Prestasi Diri (*Reduced Personal Accomplishment*)

Ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, terhadap pekerjaan dan terhadap kehidupan sehingga memicu timbulnya penilaian rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Selanjutnya untuk mendukung penelitian ini, dapat disajikan daftar penelitian terdahulu dan teori yang sudah dijabarkan atau dikemukakan sehingga dapat membedakan keorisinalitasan penelitian ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian/Judul Referensi	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Pengaruh Konflik Peran, ketidakjelasan Peran dan Dukungan Sosial Terhadap <i>Burnout</i> Pada Karyawan PT. Hipernet Indodata Bandung Oleh: Danu Setiadi			
2	<i>Effect of Role Conflict and Role Overload to Burnout and its Impact on Cyberloafing (Study on PT. PLN (Persero) Pusat manajemen Kontruksi)</i> Oleh : Hardiani <i>et.al</i> Jurnal Bisnis Strategi. Vol. 26. No. 2. Desember 2017, halaman 89-99 P-ISSN : 1410-1246 E-ISSN :2580-1171	Konflik peran berpengaruh terhadap timbulnya kelelahan kerja. Semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh pegawai maka akan semakin menimbulkan kelelahan kerja yaitu suatu bentuk kelelahan emosional.	Menggunakan variabel <i>Role Overload</i> sebagai variabel independen	Menggunakan variabel <i>Role Conflict</i> sebagai variabel independen
3	Pengaruh <i>Role Ambiguity, Role Overload</i> Terhadap <i>Burnout</i> Dosen Tetap dan DPK di Lingkungan Universitas Majalengka Oleh : H. Ade Sarwita dan Pipih Sopyan Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi Vol.4 No.2 Juli-Desember 2017 ISSN : 2356-3923	<i>Role ambiguity</i> dapat dikategorikan tinggi dan berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada dosen tetap dan DPK Universitas Majalengka. Artinya, semakin tinggi <i>role ambiguity</i> yang ada pada diri dosen semakin tinggi pula kelelahan kerja	Menggunakan variabel <i>Role Overload</i> sebagai variabel independen dan tidak ada tambahan variabel dukungan sosial pada variabel independen	Menggunakan variabel <i>Role Ambiguity</i> sebagai variabel independen
4	<i>Work Overload, Role Ambiguity and Role Boundary and its Effect on Burnout Among Nurses of Public Hospital in Malaysia</i>	Ketidakjelasan peran memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dengan kelelahan kerja.	Menggunakan variabel <i>Work Overload</i> dan <i>Role Boundary</i> sebagai variabel independen	menggunakan variabel <i>Role Ambiguity</i> sebagai variabel independen

	<p>Oleh : Yunus dan Mahajar International Journal Of Research In Humanities and Social Studies. Vol.2 Issue 10. October 2015 pp.18-25. ISSN :2394-6288 (print) ISSN ;2394-6296(online)</p>			
5	<p><i>The Relationship Between Social Support and Burnout Among ICU Nurses In Shanghai : A Cross-Sectional Study</i></p> <p>Oleh : Li Li <i>et.al</i> Chinese Nursing Research 2(2015) 45-50</p>	<p>Dukungan sosial dari atasan memiliki hubungan yang signifikan dan negative terhadap indikator kelelahan emosional. Dukungan sosial dari atasan dan keluarga memiliki hubungan yang signifikan dan negatif terhadap indikator depersonalisasi. Dukungan sosial dari atasan memiliki hubungan yang signifikan dan negative terhadap indikator rendahnya pencapaian prestasi diri</p>	<p>Tidak ada varibel konflik peran dan ketidakjelasan peran sebagai variabel independen dalam penelitian ini</p>	<p>Menggunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel independen</p>
6	<p>Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap <i>Burnout</i> Pustakawan di Kota Malang</p> <p>Oleh : Romadhoni <i>et.al</i> Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khazanah Al-Hikmah 2015. 3(2), 125-145 ISSN : 2354-9629</p>	<p>Variabel dukungan sosial berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kelelahan kerja pustakawan. Hal ini menandakan bahwa dukungan sosial mempunyai pengaruh yang tidak searah terhadap burnout. Artinya penurunan tingkat dukungan sosial akan berpengaruh pada peningkatan tingkat burnout pustakawan, demikian pula sebaliknya apabila tingkat dukungan</p>	<p>Menggunakan variabel beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel independen</p>	<p>Menggunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel independen</p>

		sosial semakin tinggi maka tingkat burnout akan mengalami penurunan.		
7	<p>Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya <i>Burnout</i> Pada Mahasiswa KOASS</p> <p>Oleh : Anggita Amelia Pangesti Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi Vol.1, No.1, oktober 2012</p>	<p>Hasil uji korelasional menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan terjadinya burnout. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran yang dialami subjek maka akan semakin tinggi terjadinya burnout, demikian juga sebaliknya, semakin rendah konflikperan yang dialami subjek maka akan semakin rendah terjadinya burnout. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan adanya kontribusi konflik peran secara signifikan terhadap terjadinya burnout pada subjek, dengan besar kontribusi 38,9%. Hal ini berarti 38,9% terjadinya burnout pada subjek dipengaruhi oleh konflik peran yang dialami subjek, sedangkan 61,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya</p>	<p>Tidak menggunakan variabel ketidakjelasan peran dan dukungan sosial sebagai variabel independen</p>	<p>Menggunakan variabel konflik peran sebagai variabel independen</p>
8	<p><i>Healthy Lifestyle as Coping Mechanism For Role Stress in Public Accounting</i></p> <p>Oleh : Norman dan Wier Behavioral Researxh in Accounting Vol.22, No.1, 2010, pp.21-41</p>	<p>Hasil penelitian menunjukan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara ketidakjelasan peran dengan kelelahan kerja tetapi dari hasil penelitian ini juga menemukan tidak adanya</p>	<p>Menggunakan variabel Role Overload sebagai variabel independen</p>	<p>Menggunakan variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran sebagai variabel independen</p>

		pengaruh yang signifikan antara konflik peran dengan kelelahan kerja		
9	Burnout, Social Support, and Job Satisfaction Among Jordanian Mental Health Nurses Oleh : Shaheer H. Hamaideh Issue In Mental Nursing 32 : 234-242. 2011 ISSN 0161-2840 (print) ISSN 1096-4673 (online)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat di antara variabel yang diteliti. Penemuan ini sesuai dengan penelitian lain yang melaporkan bahwa tingkat dukungan sosial dan kepuasan kerja yang tinggi berkorelasi negatif dengan kelelahan kerja	Menggunakan variabel Job Satisfaction sebagai variabel independen	Menggunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel independen
10	Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap <i>Burnout</i> Pada Guru Oleh : Purba <i>et.al</i> Jurnal Psikologi Vol.5, No.1 Juni 2007	Pada penelitian ini dibuktikan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap burnout pada guru. Semakin tinggi dukungan sosial yang di terima guru maka level burnout yang dialami semakin kecil.	tidak menggunakan variabel konflik peran dan ketidakjelasan peran sebagai variabel independen	Menggunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel independen

2.2 Kerangka Pemikiran

Di dalam organisasi karyawan merupakan orang yang menjalankan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. dalam upaya pencapaian tujuan tersebut, organisasi menuntut karyawan bekerja sesuai dengan apa yang telah di tetapkan oleh perusahaan, tidak jarang perusahaan memberikan begitu banyak pekerjaan terhadap karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

Banyaknya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan menyebabkan karyawan mengalami kelelahan kerja, yaitu kondisi dimana karyawan merasa lelah baik secara fisik, mental dan emosional. Kelelahan kerja karyawan penting untuk diperhatikan, karyawan yang mengalami kelelahan kerja cenderung tidak merasa bersemangat dalam melakukan aktivitas pekerjaannya, tidak peduli dengan lingkungan sekitarnya dan muncul perasaan bahwa dirinya tidak mampu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik yang akan berdampak buruk bagi karyawan maupun organisasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator kelelahan kerja menurut Kartono (2017:2017) pertama kelelahan, berupa sakit fisik, tidak bersemangat merasa tertekan dan lain-lain. Kedua depersonalisasi, yaitu secara garis besar mengacu pada sikap negatif individu. Ketiga yaitu rendahnya pencapaian diri, hal ini mengacu pada rendahnya penilaian terhadap diri sendiri

Penelitian terhadap faktor apa saja yang mempengaruhi kelelahan kerja telah banyak dilakukan diantaranya adalah konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial. Konflik peran yaitu kondisi dimana individu merasa kesulitan menyesuaikan perannya karena adanya peran lain yang muncul. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator konflik peran menurut Hanna dan Firnanti (2013:25), yaitu pekerjaan yang berbeda-beda, sumber daya manusia, mengesampingkan aturan, kegiatan yang tidak perlu, pertentangan peran dan pekerjaan yang tidak dapat diterima orang lain.

Ketidaktejelasan timbul ketika individu tidak mengetahui harapan-harapan mengenai peran tertentu karena tidak adanya informasi atau tidak adanya informasi. Indikator ketidaktejelasan yang digunakan adalah indikator yang dikemukakan oleh Hanna dan Firnanti (2013:25) yaitu kejelasan tujuan, alokasi waktu, tanggung jawab, harapan, wewenang, dan deskripsi pekerjaan.

Selanjutnya yang mempengaruhi kelelahan kerja yaitu dukungan sosial. Secara garis besar dukungan sosial merupakan segala bentuk bantuan yang diterima individu baik dari individu maupun dari kelompok. Indikator dukungan sosial yang digunakan peneliti adalah indikator menurut sarafino (2011:83) yaitu pertama dukungan emosional, yaitu individu menerima dukungan secara emosional sehingga mereka merasa aman, dihargai dan dicintai dalam lingkungannya. Kedua dukungan instrumental yang memiliki arti dukungan secara langsung yang diberikan terhadap individu misalnya ketika individu sakit rekan kerja bersedia menggantikan tugasnya di lingkungan kerja. ketiga dukungan informasi yang memiliki arti pemberian nasehat, saran ataupun informasi yang dibutuhkan individu dan yang terakhir adalah dukungan persahabatan yang memiliki arti adanya kesediaan teman-teman individu meluangkan waktu bersama individu

2.2.1 Keterkaitan Konflik Peran Terhadap Kelelahan Kerja

Dalam penelitiannya Hardiani *et.al* (2017:96) menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh terhadap timbulnya kelelahan kerja. Semakin tinggi konflik peran yang dialami oleh pegawai maka akan semakin menimbulkan kelelahan kerja yaitu suatu bentuk kelelahan emosional.

Menurut Pangesti (2012:5) mendapat kesimpulan Hasil uji korelasional menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara konflik peran dan terjadinya kelelahan kerja. Hal ini berarti semakin tinggi konflik peran yang dialami subjek maka akan semakin tinggi terjadinya kelelahan kerja, demikian juga sebaliknya, semakin rendah konflik peran yang dialami subjek maka akan semakin rendah terjadinya burnout.

Hasil uji regresi sederhana menunjukkan adanya kontribusi konflik peran secara signifikan terhadap terjadinya kelelahan kerja pada subjek, dengan besar kontribusi 38,9%. Hal ini berarti 38,9% terjadinya kelelahan pada subjek dipengaruhi oleh konflik peran yang dialami subjek, sedangkan 61,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya

Sedangkan menurut Wiryathi *et al.* (2014:238), dalam penelitiannya menyatakan bahwa konflik peran memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kerja. Dikatakan bahwa semakin tinggi konflik peran yang dialami maka semakin tinggi juga kecenderungan terjadinya kelelahan kerja

Berdasarkan dari penelitian terdahulu tersebut dapat di asumsikan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja.

2.2.2 Keterkaitan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kelelahan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarwita dan Sopyan (2017:105) disimpulkan bahwa ketidakjelasan peran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kelelahan kerja dosen tetap dan DPK Universitas Majalengka. Berdasarkan hasil uji t, variabel role ambiguity memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,005$.

Menurut Yunus dan Mahajar (2015:22) Ketidakjelasan peran memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dengan kelelahan kerja, Sedangkan menurut Norman dan Wier (2010:33) Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara ketidakjelasan peran dengan kelelahan kerja.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu tersebut dapat di asumsikan bahwa ketidakjelasan peran berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja

2.2.3 Keterkaitan Dukungan Sosial Terhadap Kelelahan Kerja

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Li Li *et.al* (2015:47) didapat kesimpulan Dukungan sosial dari atasan memiliki hubungan yang signifikan dan negatif terhadap indikator kelelahan kerja yaitu kelelahan emosional, *depersonalize*, dan *low personal accomplishment*.

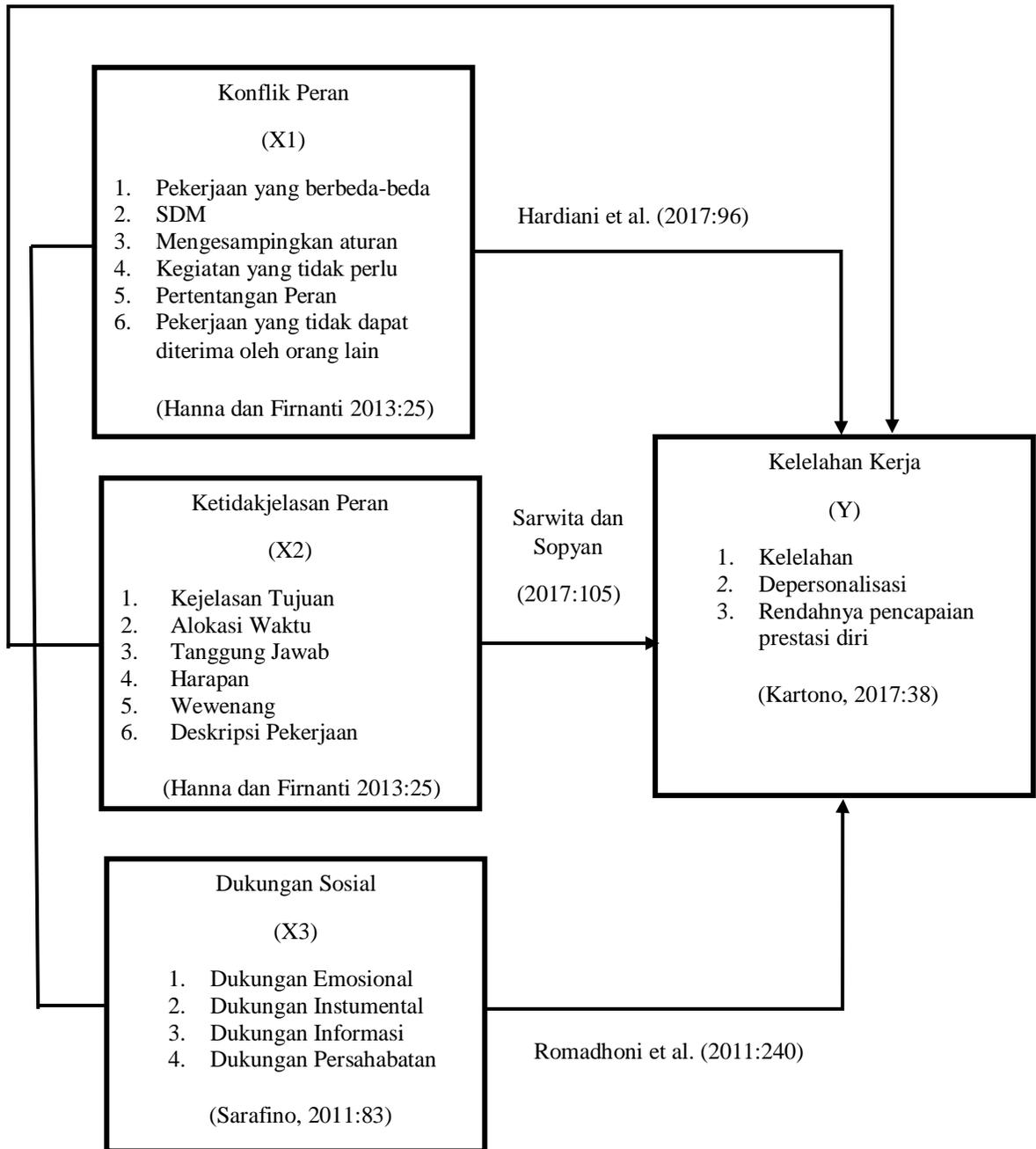
Menurut Romadhoni *et.al* (2015:137) dukungan sosial berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kelelahan kerja pustakawan. Hal ini menandakan

bahwa dukungan sosial mempunyai pengaruh yang tidak searah terhadap burnout. Artinya penurunan tingkat dukungan sosial akan berpengaruh pada peningkatan tingkat kelelahan kerja pustakawan, demikian pula sebaliknya apabila tingkat dukungan sosial semakin tinggi maka tingkat kelelahan kerja akan mengalami penurunan.

Menurut Shafer H.H (2011:240) Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat di antara variabel yang diteliti. Penemuan ini sesuai dengan penelitian lain yang melaporkan bahwa tingkat dukungan sosial dan kepuasan kerja yang tinggi berkorelasi negatif dengan kelelahan kerja.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu tersebut dapat di asumsikan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kelelahan kerja

Berikut ini skema paradigma dari penelitian yang dilakukan:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.2.3 Hipotesis

Menurut Umi Narimawati (2007:73), mengemukakan bahwa: “Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian yang dinyatakan”.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sementara dalam memecahkan masalah tersebut, bahwa:

H₁: Diduga konflik peran cukup tinggi, ketidakjelasan peran cukup tinggi, dukungan sosial tinggi dan kelelahan kerja cukup tinggi.

H₂: Diduga konflik peran berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.

H₃: Diduga ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.

H₄: Diduga dukungan sosial berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung

H₅: Diduga konflik peran, ketidakjelasan peran dan dukungan sosial berpengaruh secara simultan terhadap kelelahan kerja pada karyawan teknisi PT. Hipernet Indodata Bandung.